

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Manajemen Pelayanan

a. Manajemen

Manajemen merupakan ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha yang dilakukan oleh suatu kelompok ataupun individu untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Manajemen berasal dari kata *to manage* memiliki arti mengatur.¹ Manajemen adalah suatu proses mencapai tujuan sebuah organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya melalui interaksi sumber daya-sumber daya dengan melakukan pembagian tugas. Manajemen dipandang sebagai upaya atau usaha yang dilakukan orang untuk mencapai tujuan sebuah organisasi melalui proses pertimbangan sumber daya manusia, material, dan keuangan. Dapat diartikan bahwa manajemen melingkupi koordinasi dan pertimbangan dari sumber daya-sumber daya alam dan manusia, serta material dan modal yang akan digunakan dalam menyelesaikan target atau tujuan sebuah organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya.²

Menurut George R. Terry dalam buku Rosady Ruslan, manajemen dipandang sebagai suatu proses khusus yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran suatu organisasi dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.³ Dalam pendapat ini lebih menekankan kepada fungsi-fungsi yang tertanam pada manajemen yang dijalankan untuk mencapai tujuan sebuah organisasi. Pendapat tersebut juga menyertakan mencapai tujuan organisasi melalui fungsi-fungsi manajemen dengan memanfaatkan sumber daya

¹ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen : Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, Ed. Revisi (Jakarta: Estu Rahayu, 2015). 4.

² Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen Publik*, (Malang: Intrans Publishing, 2018). 8-12.

³ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi: Konsep Dan Aplikasi*, Ed. Revisi, Cet. 6, (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2005). 6.

manusia dan sumber daya lain yang ada dalam organisasi tersebut. Sehingga dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dan berpedoman pada fungsi-fungsi manajemen, maka dapat tercapai dengan maksimal tujuan organisasi tersebut.

Sedangkan Atmosudirdjo mengemukakan bahwa manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan dari semua faktor dan sumber daya yang diperlukan dalam perencanaan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu tujuan kerja tertentu yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Manajemen yang baik sangat dibutuhkan oleh setiap lembaga atau organisasi, sebab dengan memiliki manajemen yang diatur dan digunakan dengan baik akan lebih mudah untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan efektif dan efisien.

1) Unsur-unsur Manajemen

Unsur-unsur manajemen dapat dimaknai secara sederhana sebagai elemen utama yang harus hadir dalam manajemen. Dapat dikatakan bahwa manajemen dengan ketidak hadirannya elemen-elemen utama tersebut, maka manajemen tersebut tidak sempurna. Dengan ini manajemen tercipta atau tersusun dengan adanya elemen-elemen utama yang bersatu dan saling berkaitan antara satu dengan lainnya.

Dalam buku Yayat M. Herujito, George R. Terry mengemukakan pendapat mengenai unsur-unsur manajemen, bahwa terdapat enam unsur pokok yang terkandung dalam manajemen, diantaranya:⁴

- a) *Men and Women* (manusia/orang), manusia merupakan unsur yang terpenting dan tidak bisa digantikan oleh unsur-unsur yang lain dalam manajemen. Manusia yang mempunyai pikiran, harapan, dan gagasan yang diharapkan mampu berperan dalam menentukan pemberdayaan unsur-unsur lain dalam manajemen. Manusia mempunyai kualitas yang baik, mumpuni serta cakap, maka manajemen akan berjalan secara maksimal. Begitu juga sebaliknya, manusia yang tidak mempunyai kualitas yang baik dan tidak mumpuni, manajemen juga akan mengalami banyak kendala dan hambatan serta kegagalan dalam mencapai tujuan

⁴ Yayat M. Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Grasindo, 2001). 6.

organisasi. Maka dari itu, pentingnya peningkatan kualitas manusia agar dalam penerapan manajemen harus selalu dilakukan.

- b) *Materials* (material), material merupakan alat dan sarana manajemen yang dibutuhkan dalam berbagai kegiatan pelaksanaan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.
- c) *Mechines* (mesin), mesin dapat membantu manusia dalam proses pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.
- d) *Methods* (metode/cara), memilih metode atau cara yang baik baik dalam proses pelaksanaan kegiatan manajemen serta menciptakan berbagai alternatif yang ada, agar pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan berjalan dengan efektif dan efisien.
- e) *Money* (uang), keberadaan unsur uang merupakan salah satu faktor penentu berhasil atau tidaknya pelaksanaan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Meskipun unsur uang bukan unsur yang utama dalam manajemen, akan tetapi proses manajemen dalam mencapai tujuan sedikit banyak dipengaruhi oleh unsur uang. Maka dari itu, unsur uang membutuhkan pengaturan dan perhatian yang baik dalam proses manajemen, agar memberikan dampak efisiensi.⁵
- f) *Markets* (pasar), pasar menjadi salah satu unsur pokok dalam manajemen karena dari unsur ini, akan mendapatkan hasil dari tujuan yang sudah dicapai. Mendapatkan hasil yang maksimal merupakan tujuan yang harus dicapai oleh sebuah organisasi. Dalam prosesnya, manajemen harus selalu memperhatikan, mempertahankan serta memperluas pasar yang dimilikinya untuk mendapatkan hasil yang maksimal.⁶

⁵ Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen Publik* (Malang: Intrans Publishing, 2018). 16-17.

⁶ Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen Publik* (Malang: Intrans Publishing, 2018). 16-18.

Tidak hanya unsur-unsur diatas, Abd. Rohman berpendapat bahwa dalam prosesnya manajemen juga membutuhkan unsur-unsur berikut ini⁷:

- a) Kegiatan selalu didasarkan pada tujuan yang telah ditetapkan. Pada dasarnya unsur ini menjadi pedoman bagi setiap manusia yang terlibat dalam proses kerja manajemen, sebab hakikatnya manajemen adalah pencapaian tujuan. Sehingga berbagai kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan harus berdasarkan pada tujuan itu sendiri.
- b) Kegiatan melalui suatu proses yang diawali dengan kegiatan, perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengawasan. Tahapan proses kegiatan tersebut yang dimaksud dengan adanya unsur metode atau cara dalam suatu manajemen untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.
- c) Mendapatkan sesuatu melalui kerjasama dengan orang lain. Unsur ini mewajibkan adanya kerjasama antar manusia yang terlibat dalam proses manajemen, Bukan sebaliknya menggunakan kekerasan, kekuatan otot, dan kekerasan dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Dengan adanya kerjasama antar manusia dalam manajemen akan membuat tujuan yang sudah ditetapkan lebih cepat dan lebih mudah untuk dicapai.
- d) Adanya unsur ilmu dan unsur seni. Manajemen juga dapat dipandang sebagai suatu ilmu dan seni. Oleh karena itu, dalam proses manajemen harus didasarkan pada ilmu agar proses kegiatan tepat dan sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan. Keberadaan seni dalam proses manajemen juga dianggap penting. Dengan adanya seni, manajemen tidak berpotensi kaku dan sulit untuk menyesuaikan diri dalam perkembangan dan kebutuhan untuk mencapai tujuan secara optimal.⁸

⁷ Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen Publik* (Malang: Intrans Publishing, 2018). 18.

⁸ Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen Publik* (Malang: Intrans Publishing, 2018). 18.

2) Fungsi-fungsi Manajemen

Tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya mampu tercapai apabila pengelolaan manajemen sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan atau organisasi tersebut dijalankan dengan baik. Untuk dapat mengatakan bahwa manajemen dijalankan dengan baik dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan, maka bisa dilihat dari fungsi-fungsi manajemen yang berjalan dengan baik pula. Berkaitan dengan fungsi-fungsi manajemen para ahli mengemukakan beberapa pendapat.

Henri Fayol mengemukakan pendapatnya mengenai fungsi-fungsi manajemen sebagai berikut ini:

- a) *Planning* (perencanaan)
- b) *Organizing* (pengorganisasian)
- c) *Commanding* (pengarahan)
- d) *Coordinating* (pengoordinasian)
- e) *Controlling* (pengawasan)

Sedangkan George R. Terry berpendapat mengenai fungsi-fungsi manajemen sebagai berikut ini⁹:

- a) *Planning* (perencanaan)
- b) *Organizing* (pengorganisasian)
- c) *Actuating* (pelaksanaan)
- d) *Controlling* (pengawasan)

Pandangan Sondang P. Siagian mengenai fungsi-fungsi manajemen sebagai berikut ini¹⁰:

- a) *Planning* (perencanaan)
- b) *Organizing* (pengorganisasian)
- c) *Motivating* (pemberian motivasi)
- d) *Controlling* (pengawasan)
- e) *Evaluating* (evaluasi)

3) Tingkat Kekuasaan dalam Manajemen

Menurut Siagian yang dikutip oleh Sukwianty, dkk., secara umum dalam konteks kekuasaan (kepemimpinan) terdapat tiga tingkatan, antara lain:

⁹ Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen Publik* (Malang: Intrans Publishing, 2018). 18.

¹⁰ Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen Publik* (Malang: Intrans Publishing, 2018). 19.

- a) *Top management* (manajemen tingkat atas), tingkat ini sering disebut dengan *chief executive officer* atau *top manager*.
- b) *Middle management* (manajemen tingkat menengah), tingkat ini sering disebut dengan kepala bagian atau sebutan lainnya yang sejenis.
- c) *Lower management* (manajemen tingkat bawah), tingkat ini lebih dikenal dengan sebutan manajemen tingkat operasional yang meliputi: *supervisor*, kepala seksi, mandor atau sebutan lainnya yang sejenis.

Masing-masing dari tingkatan kekuasaan dalam manajemen tersebut, mempunyai wilayah kerja dan membutuhkan keterampilan serta kemampuan yang mumpuni sesuai dengan tingkatan kepemimpinannya.¹¹

b. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu aktivitas-aktivitas yang terjadi sebab adanya interaksi antar konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan sebuah organisasi atau perusahaan. Aktivitas merupakan sebuah proses melalui penggunaan akal, pikiran, pancaindra, dan anggota tubuh lainnya dengan membutuhkan alat bantu atau tidak yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang ataupun jasa. Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia dapat berusaha baik dalam aktivitas sendiri ataupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain, yaitu pelayanan.¹² Pelayanan terjadi karena ada kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan kepada konsumen oleh organisasi atau perorangan yang mempunyai sifat tidak terwujud atau tidak dapat dimiliki. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan manusia melalui aktivitas orang lain.¹³

Pada hakikatnya, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dapat disebut dengan proses. Dengan adanya proses tersebut terjadilah keberlangsungan pelayanan secara

¹¹ Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen Publik* (Malang: Intrans Publishing, 2018). 19-20.

¹² H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Ed. 1, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015). 16-17.

¹³ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*, Cet. IV (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007). 2.

rutin dan berlanjut dalam kehidupan manusia sebagai makhluk social. Intinya pelayanan merupakan kegiatan yang dilaksanakan individu ataupun sekelompok individu berlandaskan dengan faktor material meliputi system, prosedur, dan metode yang sudah ditentukan sebelumnya dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan atau kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.¹⁴

Dalam buku Novianty Djafri, A.S. Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu yang dimana tingkat kepuasan dalam pelayanan hanya dapat dirasakan oleh orang pelaku atau konsumen pelayanan, berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen.¹⁵

Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, maka dari itu standarnya dapat ditetapkan baik dalam hal waktu yang dibuthkan dan hasilnya.¹⁶ Dengan berlakunya UU No. 25 Tahun 1995 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemda dan Pemerintah pusat serta UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemda, Semakin banyak aktivitas pelayanan yang harus ditangani oleh daerah sehingga daerah dituntut untuk memahani dan memparktikan ilmu pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan merupakan tanggung jawab pemerintah, sehingga segala sesuatu tentang bagaimana berjalanya aktivitas pelayanan harus sesuai dengan peraturan undang-undang.

1) Pelayanan Publik/Umum

Pelayanan public merupakan serangkaian kegiatan yang dibuat dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan public sendiri melingkupi beberapa hal yang berkaitan dengan pelayanan barang dan jasa, serta pelayanan administratif yang bertujuan untuk dapat memberikan fasilitas bagi masyarakat.¹⁷

¹⁴ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Ed. 1 Cet. (Jakarta: Bumi Aksara, 2015). 27.

¹⁵Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018). 19.

¹⁶ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Ed. 1 Cet. (Jakarta: Bumi Aksara, 2015). 20.

¹⁷ Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, ed. Beni Ahmad Saebani, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015). 81-82.

Pelayanan public menjadi hak warga negara dan penduduk Indonesia dan petugas atau penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas pemberian pelayanan yang baik. Pada intinya keberadaan pelayanan publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya dan usaha pemenuhan kebutuhan publik serta pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁸

2) Prinsip-prinsip Pelayanan

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut ini:¹⁹

- a) Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan, meliputi kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan public, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public, serta perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

¹⁸ Haerana, *Modul Perkuliahan Manajemen Pelayanan Publik*, 2008. 6. <https://library.unismuh.ac.id/opac/detail-opac?id=106719>

¹⁹ Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, ed. Beni Ahmad Saebani, cetakan Ke (Bandung: CV Redaksi Pustaka Setia, 2015). 84-85.

- g) Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
 - h) Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
 - i) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dalam memberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan tersebut.
 - j) Kenyamanan dalam lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta penyediaan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain sebagainya.
- 3) Standart Minimal Pelayanan

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman oleh penyelenggara pelayanan serta sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan, standar tersebut sebagai acuan pertanggung jawaban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terukur, dan terjangkau. Standar minimal dalam pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan meliputi hal-hal berikut ini:²⁰

- a) Prosedur pelayanan, distandarkan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

²⁰ Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, ed. Beni Ahmad Saebani, cetakan Ke (Bandung: CV Redaksi Pustaka Setia, 2015). 85.

- e) Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
 - f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.
- 4) Dimensi Pelayanan

Dimensi pelayanan public yang harus diperhatikan dalam melihat standar kualitas pelayanan menurut Zeithml meliputi beberapa hal sebagai berikut ini:

- a) *Tangible*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi.
- b) *Realiabie*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen dengan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- d) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, baik dalam pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap permintaan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya atau usaha dalam menarik kepercayaan masyarakat.
- g) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko.
- h) *Access*, kemudahan dalam mengadakan kontak dan pendekatan.
- i) *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

- j) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha atau upaya dalam mengetahui kebutuhan pelanggan.²¹

Dari pengertian tentang manajemen dan pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa, manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk mengupayakan penyusunan perencanaan, melaksanakan rencana, dan mengkoordinasi, serta menyelesaikan aktivitas pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan yang sudah ditetapkan. Dengan adanya standar manajemen, kegiatan pelayanan dapat direncanakan, dilaksanakan, diawasi dan evaluasi, agar kegiatan pelayanan tersebut mendapatkan hasil akhir yang memuaskan bagi pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Manajemen pelayanan merupakan proses manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar pelaksanaan kegiatan pelayanan bias berjalan lancar, tertip, dan tepat sasaran serta bagi pihak yang mendapatkan layanan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Manajemen pelayanan menjadi proses manajemen yang secara khusus memberikan arahan pada penyelenggaraan pelayanan bagi kepentingan umum maupun kepentingan pribadi melalui metode yang tepat dan dapat memberikan kepuasan pelayanan.

2. Akomodasi

Akomodasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, seperti tempat menginap atau tempat tinggal sementara yang diperuntukan orang yang berpergian.²² Secara umum akomodasi merupakan penyediaan jasa untuk kegiatan kepariwisataan baik dalam penyediaan tempat maupun bangunan untuk penginapan yang disertai dengan fasilitas pendukung seperti restoran, hiburan ataupun fasilitas lainnya yang dikelola secara komersial dengan tujuan memenuhi dan kepuasan kebutuhan konsumen.

Penginapan merupakan jenis tempat tinggal sementara untuk orang-orang yang sedang dalam perjalanan berpergian. Biasanya penginapan dapat berbentuk hotel, resort, atau asrama

²¹ Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, ed. Beni Ahmad Saebani, (Bandung: CV Redaksi Pustaka Setia, 2015). 109.

²² Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

yang dapat dijadikan tempat untuk beristirahat, tidur, tempat berteduh ataupun kegiatan lainnya. Penginapan termasuk salah satu bentuk dari akomodasi untuk orang yang sedang melaksanakan kegiatan untuk suatu kepentingan.

Sedangkan konsumsi merupakan pemenuhan makanan dan minuman. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsumsi adalah pemakaian barang hasil produksi ataupun jasa untuk memenuhi kebutuhan.²³ Konsumsi menjadi kegiatan yang menggunakan serta mengurangi daya guna dari suatu barang atau jasa yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan baik secara perlahan atau bersamaan. Disini konsumsi diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan makanan dan minuman konsumen yang disertai dengan penginapan, konsumsi menjadi bagian dari akomodasi.

Dalam jurnal Jerry Wilson, Setzer Munavizt mendefinisikan akomodasi sebagai segala sesuatu fasilitas yang disiapkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen ketika melakukan perjalanan wisata. Fasilitas yang disediakan akomodasi berupa tempat yang mana konsumen dapat menginap, beristirahat, makan, minum, mandi, dan lainnya sebagainya. Pada intinya akomodasi merupakan sarana untuk menyediakan penginapan yang disertai dengan jasa pelayanan dilengkapi dengan penyediaan fasilitas yang dibutuhkan konsumen.²⁴

Dalam bidang pariwisata, akomodasi dinilai sebagai suatu industri karena akomodasi berupa suatu bangunan atau ruang berupa penginapan yang digunakan untuk tempat beristirahat, mandi, dan makan serta menikmati pelayanan yang ada. Secara umum akomodasi dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, antara lain:²⁵

²³ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

²⁴ Jerry Wilson, "Strategi Pengembangan Minat Kunjungan Wisatawan Lokal Dan International Pada Homestay Di Kabupaten Tanah Karo," *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung* 9, no. 1 (2022):48–67. 52.

<http://journal.akpardarmaagung.ac.id/index.php/JIAA/article/view/77%0Ah>
<http://journal.akpardarmaagung.ac.id/index.php/JIAA/article/download/77/68>.

²⁵ Arthur Anderson Samalam, dkk, "Peranan Sektor Akomodasi Dalam Upaya Mempromosikan Objek Dan Daya Tarik Wisata, *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, Vol. 3, No. 1 (2016): 30-46. 32.

<https://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/99>

a. Akomodasi Komersial

Akomodasi komersial merupakan jenis akomodasi yang murni didirikan dan dioperasikan untuk mendapatkan keuntungan yang banyak. Sehingga tujuan dari dibangunnya akomodasi komersial ini untuk mencari keuntungan yang cukup besar. Jenis akomodasi komersial ini, yaitu hotel, montel, resort, homestay, losmen, dan lain sejenisnya.

b. Akomodasi Semi Komersial

Akomodasi semi komersial merupakan jenis akomodasi yang didirikan untuk dan dioperasikan untuk tujuan sosial. Pada dasarnya akomodasi semi komersial ini ditujukan kepada masyarakat atau orang tertentu, namun semakin berjalannya akomodasi ini pasti akan membutuhkan biaya operasional untuk pemeliharaan atau kepengurusannya. Jenis akomodasi semi komersial ini, seperti asrama mahasiswa, asrama milik lembaga, asrama pelatihan, panti jompo, pondok pesantren, tempat rehabilitas, rumah sakit, dan lain sejenisnya.

c. Akomodasi Non Komersial

Akomodasi non komersial merupakan jenis akomodasi yang dioperasikan dan didirikan bukan untuk mendapatkan keuntungan. Akomodasi ini dibangun ditujukan untuk sosial dimana masyarakat dengan golongan tertentu sesuai dengan ketentuannya. Jenis akomodasi non komersial ini, seperti mess, wisma, rumah panti asuhan, pemondokan dalam gereja, villa milik pribadi, guest house dan lain sejenisnya.

3. Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler

Penyelenggaraan ibadah haji reguler merupakan penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh mentri dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat umum. Dalam peraturan tersebut juga dijelaskan bahwa calon Jemaah haji dan Jemaah haji merupakan warga Indonesia yang beragama Islam yang sudah mendaftarkan dirinya untuk menjalankan dan menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan.

Pada hakikatnya penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam pelaksanaan ibadah haji. Pembinaan ibadah haji adalah serangkaian aktivitas yang menglingkup tentang penerangan atau penjelasan, penyuluhan, serta bimbingan yang berkaitan dengan ibadah haji. Dalam hal ini pelayanan

meliputi seluruh kegiatan untuk memberikan layanan kepada calon Jemaah haji dan Jemaah haji dimulai dari waktu pendaftaran hingga kembali ke Tanah Air, termasuk pelayanan penyediaan transportasi, akomodasi, dan kesehatan.

Pelaksanaan ibadah haji bersifat massal dan berlangsung dengan jangka waktu yang sangat terbatas dalam penyelenggaraan ibadah haji dibutuhkan manajemen yang baik dan administrasi yang sepadan. Sebab mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, maka dari itu penyelenggaraan ibadah haji menjadi tugas dan tanggungjawab pemerintah. Dengan mengutamakan kepuasan Jemaah haji yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan dasar pelayanan, yaitu dengan cara mengatur perencanaan yang meliputi persiapan ibadah haji, ketika ibadah haji, dan pasca ibadah haji yang diorganisasikan oleh penyelenggara, baik dari pihak pemerintah, swasta maupun lembaga keagamaan.

Dalam Peraturan Menteri Agama No. 8 Pada Tahun 2019 dijelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi, serta pelaporan ibadah haji. Petugas penyelenggaraan ibadah haji atau PPIH merupakan petugas yang diangkat dan ditetapkan oleh pemerintah untuk menjalankan tugas sebagai pembinaan, pelayanan dan perlindungan, serta melakukan pengendalian dan koordinasi pelaksanaan operasional ibadah haji baik dalam negeri atau di Arab Saudi. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) yang dimaksud memiliki beberapa bagian terdiri dari PPIH pusat, PPIH Arab Saudi, PPIH embarkasi, dan PPIH Kloter.²⁶

a. Pra Pelaksanaan

Pra pelaksanaan merupakan serangkaian dari kegiatan penyelenggaraan ibadah haji sebelum masuk pada masa keberangkatan jemaah haji ke tanah suci. Kegiatan ini meliputi pendataan dan pengumpulan data jemaah haji dari setiap Kabupaten/Kota, melakukan pertemuan mengenai koordinasi dan kerjasama dengan instansi yang berkaitan, melakukan pelantikan dan penetapan Satuan Tugas PPIH Embarkasi Solo, serta melengkapi dan memperbaiki sarana prasaranan Asrama Haji Donohudan Boyolali.

²⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. 16. <https://www.dpr.go.id/jdih/index/id/1739>

b. Oprasional Pelaksanaan

Rangkaian berikutnya merupakan oprasional pelaksanaan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Dalam kegiatan oprasional penyelenggaraan ibadah haji dibagi menjadi dua, yaitu masa pemberangkatan dan masa pemulangan haji. Kegiatan ini berkaitan dengan pengukuhan Satuan Tugas PPIH. Kegiatan do'a dan istigosah, kegiatan pembekalan dan koordinasi, dan kegiatan lainnya yang berkaitan dengan masa pemberangkatan dan masa pemulangan haji.

c. Pasca Pelaksanaan

Setelah melaksanakan seluruh kegiatan dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji, PPIH masih memiliki tugas dan tanggung jawab berkaitan dengan Evaluasi dan Pelaporan Oprasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Embarkasi Solo. Laporan disusun berdasarkan laporan harian, laporan mingguan dan kegiatan dari pelaksanaan tugas disetiap bidang selama masa oprasional berada di Embarkasi.

4. Ibadah Haji

Menurut Bahasa kata haji memiliki makna *al-qashdu*, artinya sengaja melakukan sesuatu yang suci atau agung. Haji bermakna mendatangi sesuatu atau seseorang. Maksudnya, kata haji berarti berniat pergi atau menuju mendatangi ke suatu tempat tertentu. Sedangkan arti haji menurut istilah merupakan dating atau pergi menuju *Ka'bah* untuk melakukan ritual atau perbuatan-perbuatan tertentu, yakni dengan mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu. Seperti berziarah ketempat-tempat tertentu, dengan waktu tertentu dan amalam-amalan yang diniatkan ibadah kepada Allah *subhanahu wa ta'ala*. Oleh karena itu, secara istilah *syara'* haji merupakan perbuatan sengaja mengunjungi atau berkunjung ke Makkah atau *Ka'bah* untuk melaukan atau mengerjakan ibadah dibulan *Syawwal*, *Dzulqa'dah*, dan *Dzulhijjah*, dengan mengerjakan ibadah tawaf, wuquf, *sa'I*, mabit di Mina dan Muzdhalifah serta ibadah-ibadah lainnya yang diniatkan ibadah kepada Allah *subhanahu wa ta'ala*.²⁷

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang diwajibkan oleh Allah *subhanahu wa ta'ala*, bagi umat Islam

²⁷ Ahmad Sarwat, *Ibadah Haji: Rukun Islam Kelima*, (Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2019), 7-9.

yang mampu dan telah memenuhi syarat satu kali dalam seumur hidup. Allah berfirman dalam surat dalam surat Ali Imran ayat 97:

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ ۖ كَانَ آمِنًا ۗ وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ
حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

٩٧

Artinya: “Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah; Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam” (QS. Ali Imran [3]:97).²⁸

Waktu pelaksanaan ibadah haji sudah ditentukan dan harus dilaksanakan pada bulan-bulan tersebut. Ibadah haji dilaksanakan pada bulan haji, yaitu bulan *Syawwal*, *Dzulqa'dah*, dan *Dzulhijjah*. Dimulai dari bulan *Syawwal* sampai sepuluh hari pertama di bulan *Dzulhijjah*, pada dasarnya ibadah haji dilakukan pada bulan *Syawwal* dihari ke-8 sampai 13 bulan *Dzulhijjah*. Allah berfirman dalam surat Al-Baqarah ayat 197, yang artinya:

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ ۗ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ حَيْرٍ يَّعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ حَيْرَ الرَّادِّ
التَّقْوَىٰ وَاتَّقُونَ يَا أُولِي الْأَلْبَابِ ١٩٧

Artinya: “(Musim) haji itu (berlangsung pada) bulan-bulan yang telah dimaklumi) Siapa yang mengerjakan (ibadah) haji dalam (bulan-bulan) itu, janganlah berbuat rafaṣ) berbuat maksiat, dan bertengkar dalam (melakukan ibadah) haji. Segala kebaikan yang kamu kerjakan (pasti) Allah mengetahuinya. Berbekallah karena sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa. Bertakwalah kepada-Ku wahai orang-orang yang mempunyai akal sehat.”

²⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemah*, vol. 4 (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019). 83. <https://pustakalajinah.kemenag.go.id/>

Ayat tersebut juga dijelaskan oleh Atsar Ibn Umar:

Ibn Umar r. a. berkata, Rasulullah Shalallahu Alaihi Wassalam, bersabda: “Bulam haji itu adalah Syawal, Dzulqa’dah, dan sepuluh hari haji” (HR. Bukhari).

Dengan demikian, waktu pelaksanaan haji adalah pada bulan Syawal, Dzulqa’dah, dan 13 hari pertama Dzulhijjah setiap tahunnya. Pada intinya, ibadah haji merupakan ibadah tauqifiyah (mengikuti dalil-dalil syar’i).²⁹

a. Syarat Haji

- 1) Islam
- 2) Baligh (Dewasa)
- 3) Aqil (berakal sehat)
- 4) Merdeka (bukan hamba sahaya)
- 5) *Istita’ah* (mampu), baik secara jasmani maupun rohani, serta memiliki harta atau bekal yang cukup untuk dirinya dan keluarganya dalam perjalanan tanpa bersusah diri samapi kembali dari ibadah haji.³⁰

Istita’ah berarti seseorang yang mampu melaksanakan ibadah haji dilihat dari segi:

a) Jasmani:

Sehat, kuat, dan sanggup secara fisik untuk melaksanakan rangkaian ibadah haji.

b) Rohani:

Memahami dan mengetahui manasik haji, serta memiliki akal yang sehat dan mempunyai kesiapan mental untuk melaksanakan ibadah haji dengan perjalanan yang jauh dan panjang.

c) Ekonomi:

Mampu membayar Biaya perjalanan Ibadah Haji (BPIH) yang sudah ditentukan oleh pemerintah dan sumber biaya tersebut berasal dari harta/usaha yang halal. Biaya haji yang dibayarkan tidak berasal dari harta atau satu-satunya sumber kehidupan yang apabila harta atau sumber kehidupan itu dijual akan terjadi kemudharatan bagi dirinya dan keluarganya. Serta memiliki biaya hidup gabi keluarga yang ditinggalkan untuk menunaikan ibadah haji.

²⁹ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, Dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016). 10.

³⁰ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, Dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016). 13.

d) Keamanan:

Keamanan dalam perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji terjamin. Seperti, tidak terhalang dalam izin perjalanan ibadah haji dan mendapatkan kesempatan atau mendapatkan kuota dalam tahun tersebut, serta tidak mengalami pencekalan.³¹

b. Rukun Haji

Rukun haji merupakan rangkaian amalan yang harus dikerjakan atau dilakukan dalam ibadah haji dan tidak dapat digantikan dengan amalan lainnya, maupun dengan *dam*. Apabila ada rukun haji yang ditinggalkan atau tidak dilakukan, maka ibadah haji tersebut dapat dikatakan tidak sah.³² Berikut ini merupakan rukun ibadah haji:

- 1) Ihram, niat mengerjakan dan menunaikan ibadah haji dengan keadaan suci.
- 2) Wukuf di Arafah, berada di Padang Arafah pada waktu yang sudah ditentukan, dimulai dari tergelincirnya matahari (pukul 12.00) pada 9 *Dzulhijjah* hingga terbinnya fajar pada 10 *Dzulhijjah*.
- 3) Thawaf *Ifadah*, yaitu tawaf yang wajib dilakukan oleh setiap Jemaah haji untuk memenuhi rukun haji. Tawaf adalah berjalan mengelilingi *Ka'bah* sebanyak 7 kali putaran yang dimulai dari Hajar Aswad sambil berdo'a. *Ka'bah* sendiri terletak disebelah kiri yang artinya mengelilingi *Ka'bah* sama dengan berkeliling berlawanan dengan arah jarum jam.
- 4) *Sa'i*, berlari-lari kecil antara Bukit Shafa dan Marwa sebanyak tuju kali (pulang-pergi) yang dimulai dari Bukit Shafa dan diakhiri dengan Bukit marwa. Dilakukan setelah selesai tawaf.
- 5) *Tahalul*, mencukur atau menggunting rambut sekurang-kurangnya tiga helai rambut.

³¹ Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah Kementerian Agama RI, 2020, 65-67. https://haji.kemenag.go.id/v5/storage/strapi-cms-landing-page/cms/Buku_Tuntunan_Manasik_Haji_f14b85fc63.pdf

³² Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah Kementerian Agama RI, 2020., 67. https://haji.kemenag.go.id/v5/storage/strapi-cms-landing-page/cms/Buku_Tuntunan_Manasik_Haji_f14b85fc63.pdf

- 6) Tertib, mengerjakan atau mendahulukan rukun haji yang pertama dan secara teratur atau urut sampai rukun haji yang terakhir.³³

c. Wajib Haji

Wajib haji merupakan rangkaian amalan yang harus dikerjakan atau dilakukan dalam ibadah haji, apabila salah satu amalan tersebut ditinggalkan atau tidak dikerjakan, maka ibadah haji seorang Jemaah tersebut tetap sah dan harus digantikan dengan membayar *dam*, seperti menyembelih binatang kurban atau berpuasa. Akan tetapi, jika seorang Jemaah tersebut dengan sengaja meninggalkan atau tidak mengerjakan salah satu amalan dari wajib haji tanpa adanya udzur syar'i, maka seorang jemaah haji tersebut telah berdosa.³⁴ Berikut ini merupakan wajib ibadah haji:

- 1) Ihram, berniat di *Miqat* yang ditentukan berdasarkan tempat asal memasuki kota Makkah.
- 2) Mabit di Muzdhalifah, bermalam di Muzdhalifah yang dikerjakan atau dilaksanakan pada malam Idul Adha dimulai dari terbenamnya matahari pada 9 *Dzulhijjah* sampai tengah malam.
- 3) Mabit di Mina, bermalam di Mina dikerjakan atau dilaksanakan pada hari Tasyrik, pada malam 11, 12, dan 13 *Dzulhijjah*.
- 4) Melontarkan Jamrah *Ula*, *Wusta*, dan *Aqabah* yang dikerjakan pada 11 dan 12 *Dzulhijjah* dengan melempar secara berurutan, setiap jamrah ada tujuh kali lemparan.
- 5) Tawaf Wada', yaitu tawaf yang dilakukan atau dikerjakan oleh Jemaah haji sebelum meninggalkan *Ka'bah* (Makkah), dapat dikatakan tawaf wada' adalah tawaf perpisahan.³⁵

d. Sunah Ibadah Haji

Berikut ini merupakan sunah dalam mengerjakan atau menunaikan ibadah haji:

³³ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, Dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016). 15-16.

³⁴ Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah Kementerian Agama RI*, 2020. 67. https://haji.kemenag.go.id/v5/storage/strapi-cms-landing-page/cms/Buku_Tuntunan_Manasik_Haji_f14b85fc63.pdf

³⁵ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, Dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016). 16-17.

- 1) Membaca talbiyah selama menunaikan ihram samai melontarkan jamrah.
 - 2) Melaksanakan tawaf *qudum*. Tawaf *qudum* merupakan tawaf yang dikerjakan atau dilakukan seorang Jemaah haji yang datang ke Masjidil Haram (Makkah).
 - 3) Memakai kain berwarna putih.
 - 4) Shalat dua rakaat setelah melaksanakan atau mengerjakan tawaf.
 - 5) Memperbanyak do'a dan dzikir.
 - 6) Ziarah ke makam Rasulullah *shallallahu 'alaihi wasallam*.
- e. Larangan dalam Ibadah Haji

Berikut ini merupakan larangan dalam mengerjakan atau menunaikan ibadah haji:

- 1) Memakai pakaian yang dihajit dan tutup kepala bagi laki-laki.
- 2) Menutup wajah dan kedua telapak tangan bagi perempuan.
- 3) Memakai wangi-wangian, baik dalam pakaian ataupun badan.
- 4) Mencukut rambut atau bulu-bulu lainnya.
- 5) Memotong kuku.
- 6) Menikah, menikahkan, atau menjadi wali dalam pernikahan.
- 7) Bersetubuh
- 8) Berburu atau membunuh binatang liar yang halal dimakan.
- 9) Menebang pohon atau memotong rerumputan.

Bagi seorang Jemaah haji yang melanggar atau melakukan larangan diatas, akan dikenakan denda atau *dam* sesuai dengan jenis pelanggaran yang dilakukan.³⁶

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penulisan skripsi, penelitian ini dibutuhkan untuk pijakan rujukan dari penelitian terdahulu yang relevan sebagai penguat data penelitian yang dilakukan. Berikut ini merupakan beberapa rujukan atau pijakan berupa penelitian terdahulu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Imran (2016) dengan judul “Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba (Telaah

³⁶ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, Dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016). 17.

- Kinerja Kemenag)” yang ditulis oleh Imran menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data peneliti pustaka, obsevasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penilitian ini adalah pelaksanaan pelayanan jemaah calon haji di Kemenag Kabupaten Bulukumba muali dari pendaftaran, pembuatan paspor dan sampai pada bagaimana kegiatan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Bulukumba. Relevansi penelitian Imran dengan penelitian yang diteliti penulis adalah sama-sama membahas tentang pelayanan. Perbedaannya Imran membahas tentang kualitas pelayanan haji di Kabupaten Bulukumba. Sedangkan penelitian yang sedang diteliti penulis membahas tentang manajemen pelayan bidang akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Asrama Embarkasi Haji Solo pada Tahun 2022. Selain itu subyek penelitiannya berbeda, Imran meneliti di Kemenag Kabupatem Bulukumba. Sedangkan peneliti meneiliti di Asrama Embarkasi Haji Solo.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Fadlil Hidayat (2018) dengan judul “Problematika Pelayanan Akomodasi Dan Konsumsi Jamaah Haji Di Asrama Embarkasi Jakarta” yang ditulis oleh Muhamad Fadlil Hidayat yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi dengan pihak Asrama Embarkasi Jakarta, serta data yang diperoleh dari tertulis berupa buku dan literature terkait. Hasil dari penelitian ini adalah bagaimana kondisi pelayanan terkait dengan akomodasi dan katering/konsumsi jamaah haji di Asrama Embarkasi Jakarta, serta problematika dan solusi dalam pelayanan akomodasi dan konsumsi di Asrama Embarkasi Jakarta. Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang sedang diteliti penulis adalah sama-sama membahas tentang pelayanan akomodasi. Perbedaannya peneliti ini lebih membahas bagaimana problematika dan solusi pelayanan akomodasi dan konsumsi jamaah haji. Sedangkan penelitian yang diteliti penulis lebih membahas bagaimana manajemen pelayanan akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji. Selain itu subyek penelitiannya berbeda, Muhamad Fadlil Hidayat meneliti di Asrama Embarkasi Jakarta, sedangkan penelitian yang diteliti penulis di Asrama Embarkasi Haji Donohudan Solo.
 3. Penelitian yang dilakukan oleh Deden Nanu (2020) dengan judul “Evaluasi Pelayanan Ibadah Umrah Pada Program Umrah Plus Turki PT Nur Silam Travel Jakarta Utara” yang ditulis oleh

Deden Nanu menggunakan metode penelitian analisis kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, interview, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan ibadah umrah plus Turki dimulai dari proses pendaftaran, proses administrasi, pelayanan perlengkapan umrah dan bimbingan manasik, serta pelayanan pada saat pelaksanaan ibadah umrah, pelayanan pada saat di Turki dan pelayanan pada saat sampai di Tanah Air. Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang sedang diteliti penulis adalah sama-sama membahas tentang pelayanan. Akan tetapi penelitian ini lebih membahas evaluasi terhadap pelayanana yang sudah dilaksanakan. Sedangkan penelitian yang sedang diteliti penulis membahas tentang manajemen pelayanan bidang akomodasi. Selain itu subyek penelitiannya berbeda, Deden Nanu meneliti ibadah umrah pada program umrah plus Turki PT Nur Silam Travel Jakarta Utara. Sedangkan penulis meneliti tentang penyelenggaraan ibadah haji di Asrama Embarkasi Haji Donohudan Solo.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir bias didefinisikan sebagai suatu uraian ringkasan berkaitan dengan teori yang digunakan dalam menjawab rumusan masalah yang sudah ditetapkan. Berikut ini merupakan gambaran alur kerangka berpikir terkait dengan “Manajemen Pelayanan Bidang Akomodasi Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Embarkasi Haji Donohudan Solo Pada Tahun 2022”.

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir

